图书情报工作
第 62 卷 第 1 期 2018 年 1 月

基于知识治理的公共档案馆服务质量优化机制研究*

宋雪雁 朱立香 盛盼盼 孙振嘉
吉林大学管理学院 长春 130022

摘要：[**目的/意义**]在公共档案馆服务质量优化中引入知识治理理论，使得复杂的服务质量优化问题获得更本质的理解和更有效的解决途径，为公共档案馆服务质量和服务能力提升提供参考。[**方法/过程**]以知识治理理论为支撑，对公共档案馆服务质量优化进行分析与探讨，设计公共档案馆服务质量优化机制。[**结果/结论**]通过借鉴和探析知识治理机制，构建公共档案馆服务质量影响因素优化机制，主要包括优化的环境、优化的目标、优化内部动能（治理机制）、优化外部动力和优化过程五个部分。

关键词：公共档案馆 知识治理 服务质量 优化机制
分类号：G270.7
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2018.01.005

现代技术发展和用户档案需求的变化深刻影响着公共档案馆的服务理念和服务方式，这种变化为公共档案馆带来新的发展机会的同时，对公共档案馆服务质量也提出了更高的要求。目前，知识是组织机构竞争优势的源泉，这在各级公共档案馆中已日益成为共识。优化公共档案馆服务质量也需要从知识中汲取力量，不断更新和提高自身服务能力。知识治理理论的引入，使得复杂的服务质量优化问题获得了更本质的理解和更有效的解决途径。知识治理为公共档案馆利用知识和创造知识，实现档案服务质量的可持续优化提供了理论指导和支撑。

1 文献回顾

通过对国内外研究文献的梳理，发现国外学者对于档案服务质量优化研究主要基于用户角度，从服务模式（Y. Kim[1]、H. K. Kang[2]）、信息需求（F. M. Hsu[3]、B. Edvardsson、B. Enquist[4]以及服务手段（P. C. Howze[5]、A. Boyd[6]）三个方面，研究构建服务系统以更好地帮助用户利用档案信息，从而优化档案服务质量。国内学者主要从用户视角、档案馆视角、服务模式探索和服务手段优化四个方面来进行档案馆服务质量优化研究：

（1）用户视角，这部分研究内容主要是针对目前基于用户信息需求的驱动下，探析影响公共档案服务质量的影响因素、面临的困境和问题以及提出的具有针对性的优化策略，主要包括提升用户档案知识素养、创新服务理念，加强服务队伍建设、推进档案资源建设与整合、优化服务方式与创新利用途径、多样化档案利用形式，合理化服务费用等，提高了公众的档案意识和档案服务的效率，具有代表性的学者主要包括王毅[7]、张巨峰[8]、赵洋月[9]、刘福东[10]、张笑宇[11]、周咪咪[12]等。

（2）档案馆视角，这部分研究主要涉及到公共档案馆为了适应信息社会和社会环境的发展，建立安全保护机制、完善基础设施建设、拓展档案资源信息开发以及加强对档案用户反馈信息的收集工作、建立档案服务质量监督组织，最大限度地满足了档案用户信息需求，提高了档案信息资源的效益等，代表性学者主要有詹晓琳[13]、杨霞[14]、朱兰兰[15]、张楠雪[16]等。

（3）服务模式方面，这部分研究主要是关于公共档案现存服务模式存在的优缺点、服务模式与服务质量优化的协同关系以及多主体参与档案服务模式的开发等内容。目前学者们提出的促进服务优化的模式主要包括社会服务模式、个性化档案服务模式、鼓励机制

* 本文系国家社会科学基金项目“公共档案馆用户感知服务质量评价与优化研究”（项目编号：15BTQ081）研究成果之一。
作者简介：宋雪雁（ORCID：0000－0003－1955－6685），副教授，博士，硕士生导师，E-mail：songxueyan@126.com；朱立香（ORCID：0000－0000－0002－4416－2867），硕士研究生；盛盼盼（ORCID：0000－0002－3227－2647），博士研究生；孙振嘉（ORCID：0000－0003－4561－3807），副教授。
收稿日期：2017－06－25 修回日期：2017－09－06 本文起止页码：40－45 本文责任编辑：王善军

模式等，其中包括通过构建知识管理框架，有效地整合国家档案资源，满足以人为中心的知识服务需求，实现一体化的顶级设计，促进档案资源的优化利用[17]。主要代表学者包括张锐[18]、朱治军[19]、薛辰[20]、王俐涵[21]等。

(4)服务手段方面，这部分研究主要是基于目前档案服务质量存在的问题，从宏观和微观的角度提出一定的服务手段优化策略，主要包括优化档案门户网站和完善网站功能，加强档案信息服务 APP 开发以及构建云平台实现资源共享等，以此提高用户对于获得档案馆服务质量的满意度，提高档案馆对于服务质量优化的重视程度，促进档案事业的发展。代表性的研究学者主要包括刘子湛[22]、王小民[23]、王金晶[24]、毛文涛[25]等。

通过上述文献回顾可以发现，相较于国外研究而言，国内学者对于档案服务质量优化的研究辐射范围更广，研究内容更丰富，研究成果更为丰硕。目前对于档案馆服务质量优化的研究主要是针对性地提出优化策略，但是提出的策略同质性较高。研究图景中缺少对档案馆服务质量优化的内外动力、环境因素和优化过程等进行整体性和机理性的研究。随着技术发展和档案用户需求的复杂化，档案馆服务质量优化需要完整的优化机制来深层次解读和实际指导档案馆服务质量的提升，所以对档案馆服务质量优化机理的探索是必要的。在此背景下，笔者基于知识治理理论，对公共档案馆服务质量优化机制进行探讨，以期为公共档案馆服务质量优化提供新的思路和途径。

2 知识治理的内涵及其与公共档案馆服务质量优化的关系

2.1 知识治理的内涵

知识治理的概念由 A. Grandori[26] 首次提出，主要是指对知识在企业间或企业内进行转移、交换和共享的知识活动过程的治理。知识治理领域的另一位代表性学者 N. Foss 等[27]认为知识治理是指包含治理结构选择或协调机制设计的制度安排，以最优化知识的生产、转移、共享、应用过程。V. Mahnke 和 T. Pedersen 认为知识治理是为促进价值创造而对知识流动的治理安排[28]。赵俊杰等认为知识治理是影响知识转移和流动的治理结构[29]。C. Antonelli 认为知识治理是通过一套制度、组织政策、公司策略、交易类型以及相互作用形式，来塑造知识生产和使用的组织形式，使这种组织具备某种创新特征[30]。不同的学者对知识治理的内涵有诸多探讨，尽管角度不同，但是主要思想都认为知识治理本质上是指通过有效的治理机制对知识进行整合和协调，促进组织机构的知识活动，由内而外提升组织机构能力的过程。

2.2 知识治理与公共档案馆服务质量优化的关系

知识治理是一种超越知识管理、能够更加有效地实施知识组织活动从而实现活动目标的认识论和方法论[31]。与知识管理的“支配”与“控制”不同，知识治理更注重“过程”与“调和”，而且更有赖于各要素之间持续的相互作用。对于公共档案馆服务质量优化而言，通过治理“过程”与“调和”机制，使公共档案馆内外信息和知识在公共档案馆自由流动，从而从公共档案馆内部持续提升服务用户的能力。

2.2.1 知识治理为公共档案馆服务质量优化提供内部动能 对公共档案馆服务质量的优化，其本源的动能来源于内部，是从公共档案馆内部生发的一种机制。其过程是通过公共档案馆内部的知识治理，使公共档案馆具有学习、整合、重构以及利用组织内外知识以适应外部环境变化的能力，提升公共档案馆服务的价值，优化的最终成果体现在公共档案馆对外的服务传递中，这是一种主动的由内而外的服务优化过程[32]。虽然公共档案馆服务质量优化需要依靠外部技术的支撑和档案用户需求的牵引，但是在这一过程中，如果公共档案馆内部缺少自身能力的更新和发展，那么也无法有效地发挥技术支撑作用和响应外部社会需求变化来进行服务优化。而自身能力更新和发展取决于公共档案馆知识治理的效果，因此知识治理从公共档案馆机构内部推动服务质量的优化。

2.2.2 知识治理保障公共档案馆服务质量优化的可持续性 与传统的公共档案馆服务质量优化措施相比，知识治理能够从组织结构和组织机制上保障公共档案馆服务质量优化的可持续进行。传统的公共档案馆优化措施着眼于根据外部环境中的技术、需求和竞争的变化，解决具体的、棘手的优化问题，其性质是一次性的问题解决方案。被动应对的服务质量优化带有滞后性，难以形成可持续性的发展。基于知识治理机制的优化，可以使公共档案馆服务质量优化从内部生发，通过知识流动对外部技术发展、需求变化与社会竞争保持警觉，为其优化提供持续不竭的动能，使公共档案馆服务质量的优化至少能够一直保持与外部环境相适应，甚至是自适应。

2.2.3 知识治理机制为公共档案馆服务质量优化提供组织保障 持续、有效的公共档案馆服务质量优化

需要一种结构和制度性安排来引导和保障。知识治理机制就是利用正式的组织结构和组织形式影响非正式的组织实践,从而促进知识共享和创造[27]。在知识治理过程中,公共档案馆可以通过正式(治理结构[27]、工作设计[26]、正式契约[26]、制度规则[26]、激励计划[26]等)和非正式的(组织文化、心理契约、内在动机等[27])治理结构和组织机制,激励和协调组织成员在知识过程中的行为,在创造价值的方向上影响服务优化的过程。因此,知识治理理论为公共档案馆服务质量优化提供了组织结构和组织机制安排的理论支撑,知识治理机制为公共档案馆服务质量优化提供了组织机制保障。公共档案馆通过正式的制度性设计及其与非正式组织机制之间的影响和交互[33]来协调馆内馆外的知识活动,优化馆内知识流动,创造服务价值,从而实现服务质量优化。

2.2.4 知识治理通过其过程和结果催动服务质量优化实现 公共档案馆知识治理的过程就是优化知识在公共档案馆内流动、共享、学习和创造的过程。这一过程通过正式的组织治理机制的确立,影响公共档案馆的组织文化、组织核心价值和馆内档案工作人员的态度和行为[27],改善公共档案馆内部基于业务的知识流动和知识吸收,从内部提升公共档案馆知识融合创新能力,从而加强公共档案馆对技术发展和档案用户需求的理解和响应能力,最终实现公共档案馆服务质量的有效优化。因此,知识治理将公共档案馆服务质量优化的“外部问题”转变为公共档案馆机构知识的“内部问题”,知识治理的过程和结果将催动公共档案馆服务质量优化的实现。

3 基于知识治理的公共档案馆服务质量优化机制

知识治理机制本质上就是正式的组织机制(包括治理结构、工作设计、职责分配、制度规则、激励计划以及正式契约)和非正式的组织机制(包括组织文化、心理契约和内部动机等)交互作用于知识的组织过程[31]。笔者以知识治理理论为基础,以公共档案馆服务质量影响因素为核心,以解决目前公共档案馆存在的服务功能建设缺少规划、服务水平良莠不齐等存在的问题为目的,探讨公共档案馆服务质量优化机制,主要包括优化环境、优化目标、优化的内部动能(治理机制)、优化的外部动力和优化过程五个方面内容,见图 1。

依据图 1 可以看出,优化环境影响公共档案馆服务质量优化目标的确立和公共档案馆内部的治理机

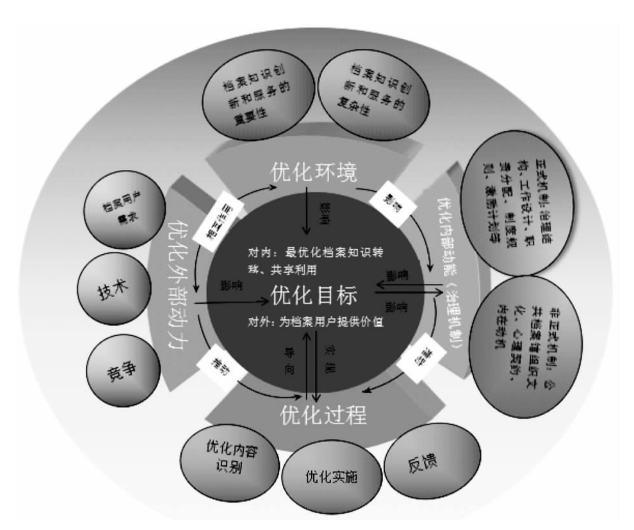


图 1 公共档案馆服务质量优化机制

制,公共档案馆外部优化动力在与优化环境相互影响的基础上,对公共档案馆服务质量优化目标的确立产生影响。公共档案馆服务质量的优化目标会影响公共档案馆内容治理机制的选择,相应的内部治理机制对优化目标的实现也会产生影响。公共档案馆服务质量优化过程以优化目标为导向进行,通过优化过程的有效实施实现既定的优化目标。优化的外部动力和内部动能共同推动优化过程实施。

3.1 优化环境

3.1.1 档案知识创新和档案服务的重要性 随着公共文化服务的发展,用户的选择性越来越多,公共档案馆面临着与图书馆、博物馆及其他文化机构之间的比较和竞争,生存的边界条件发生改变[34],公共档案馆档案知识的整合和挖掘通过以档案知识创新为主线使知识服务核心优势变得紧迫和必要。档案知识创新的重要性主要体现在三个方面:①以知识创新的理念指导公共档案馆提供服务工作,形成公共档案馆新的服务体系格局;②档案知识创新是公共档案馆持续竞争力发展的动力源泉,推动公共档案馆内部机制的改革;③档案知识创新是公共档案馆实行个性化服务的需要,可以更好地实施有针对性的信息服务。档案服务是公共档案馆管理工作中面临的一大挑战,现代技术的发展和应用为公共档案馆服务提供了可能,档案用户个性化需求服务推动了公共档案馆服务的创新,以及档案服务方式和档案服务内容对档案服务实施的必要性提出了针对性的要求等都体现了公共档案馆服务的重要性,推动公共档案馆服务质量优化目标的实现。

3.1.2 档案知识创新和档案服务的复杂性 档案知识创新是一个动态的过程,包括知识产生、创造和应用的整个过程。档案知识创新活动由于所处社会环境的

开放性,档案知识创新合作与竞争的非线性转换过程,档案知识创新活动中与图书馆、博物馆及其他文化机构之间的协同以及服务结果无法预测的挑战,都增加了档案知识创新的复杂性。公共档案馆档案用户的多样性和档案用户服务需求的复杂性、公共档案馆对提供档案服务利用过程的把握和档案服务正规标准的缺失、档案服务过程中存在的阻力以及公共档案馆与档案用户之间的信息不对称等都增加了档案服务过程的复杂性,制约了公共档案馆服务效率,为公共档案馆服务质量优化的必要性提供了依据。

3.2 优化目标

公共档案馆服务质量优化目标的制定受到优化外部动力、优化内部机制以及优化环境的影响。一方面公共档案馆服务质量优化目标影响公共档案馆内部机制的选择,另一方面公共档案馆内部机制影响公共档案馆服务质量优化目标的实现,两者之间共同作用。另外,公共档案馆优化过程的实施以公共档案馆服务质量优化目标为导向,公共档案馆服务质量优化目标从内部目标和外部目标两个方面影响公共档案馆服务质量优化过程的实施。

3.2.1 内部目标　通过知识治理在公共档案馆内部实现基于组织功能和业务配送知识,为公共档案馆服务质量优化过程提供导向,通过以档案知识服务为前提,完善激励计划和制度规则的设置,改善公共档案馆内容知识流动和知识吸收能力,从内部提升公共档案馆知识融合创新的能力,使公共档案馆做到内部自适应,达到档案知识转移、共享和利用的最优化,提高公共档案馆服务质量和公共服务能力。

3.2.2 外部目标　在公共档案馆服务质量优化过程中,通过内部治理机制和优化外部动力的共同作用,推动公共档案馆针对于档案用户的个性化需求,提供切实有效的优化策略,提高档案用户信息需求的满意度,实现公共档案馆服务质量优化目标,为档案用户提供有用的档案知识,以及提升公共档案馆对技术发展和档案用户需求的外部知晓和外部响应能力,最终实现服务质量的有效优化。

3.3 优化外部动力

3.3.1 技术发展的推动　技术发展可以促进档案服务手段的更新,为新的档案服务形式和服务内容的开发提供技术支撑。在此过程中公共档案馆服务质量优化目标的确立也会受到技术发展的影响。技术发展还与公共档案馆服务质量优化的内部动能共同作用推动优化过程的进行,从而提升公共档案馆服务质量和公共服务能力。

3.3.2 档案用户需求的驱动　档案用户需求也是驱动公共档案馆服务质量优化的重要动力之一,它与技术发展一起作用,共同影响公共档案馆服务质量优化目标的确立。同时,档案用户需求作为外部动力之一与公共档案馆内部动能一起推动了公共档案馆服务优化的过程。

3.3.3 公共文化机构之间的竞争　尽管目前国内外倡导图书馆、博物馆和档案馆之间合作开展服务,但是公共档案馆服务与两者以及其他公共文化机构相比还存在着一定的差距。目前,公共档案馆已经意识到公共服务的重要性和必要性,并且开展了各种档案利用服务,但是在资源开发方面,与其他公共文化服务机构相比仍然存在不少限制,在社会影响力上也缺少竞争力。这些都会造成公共档案馆的社会认知和认可程度不如其他公共文化服务机构,影响公共档案馆的未来发展。所以在竞争的压力下,公共档案馆需要通过优化自身服务质量,满足和引导社会需求,增强自身的吸引力和社会影响力以谋求发展。

3.4 优化内部动能(治理机制)

服务质量的优化不仅是对先进技术的投资和采纳,也并非是对高新技术的一味追求,更多地是内部机制问题。公共档案馆治理机制主要包括正式机制和非正式机制,正式机制主要是指治理结构、工作设计、正式契约、制度规则和激励计划,非正式机制包括组织文化、心理契约和内在动机。治理结构是对公共档案馆各部门之间关系进行调整,根据特殊需要和档案部门重点,选择适宜的组织结构形式,根据公共档案馆服务质量优化目标进行选择调整,与档案用户对档案服务需求相匹配,推动服务优化过程实施,为档案用户带来有价值的服务。另外,公共档案馆依据内部组织机构,设置激励计划机制,与档案服务优化外部动力共同作用推动优化过程的实施,使公共档案馆服务质量的提升能够一直与外部技术发展、档案用户需求变化和竞争需要相适应,甚至是自适应。通过治理机制中的正式机制,影响非正式机制中公共档案馆的组织文化、心理契约、内部动机和组织实践,以实现公共档案馆服务质量优化目标。公共档案馆治理机制不仅影响档案服务优化目标的实现,还与优化外部动力共同作用推动公共档案馆服务优化过程的实施。

3.5 优化过程

公共档案馆服务质量优化过程主要包括优化内容识别、优化实施和反馈三个方面,其中公共档案馆服务质量优化实施包括优化计划准备和利用“群智”进行

服务优化两个部分,如图 2 所示:

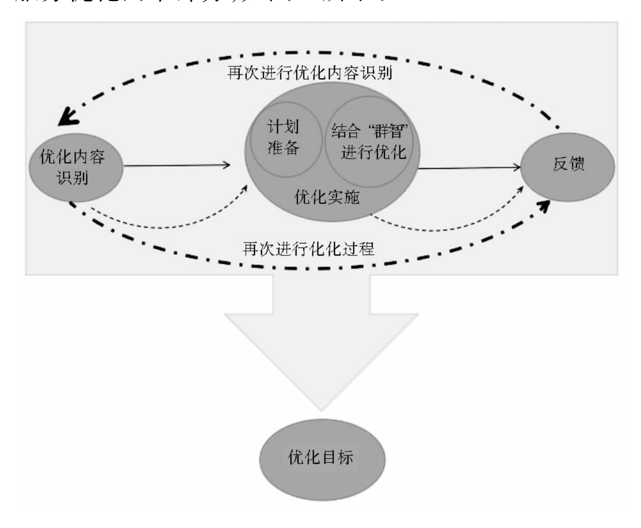


图 2　档案服务质量优化过程

在公共档案馆服务质量优化过程中,首先对公共档案馆档案服务需要优化的内容进行识别,分析和确认公共档案馆服务质量中存在的不足和档案服务中需要进一步提升的内容,为下一步档案馆服务质量优化实施做好对象化准备。根据识别出的待优化内容,进行优化实施,具体包括根据优化识别的结果进行服务优化的计划准备,然后利用结合“群智”进行实施服务的优化。这里的“群智”主要是指公共档案馆学习、吸收和利用伙伴知识寻求对策和方法等优化自身服务质量,提升自身服务能力。这种伙伴知识既可以来自于同行业的图书馆、博物馆和其他公共文化服务机构,也可以来自档案用户的意见和建议。通过整合吸收伙伴知识,将有效地提升档案用户的满意度和公共档案馆本身的核心竞争能力,从而实现公共档案馆服务优化目标。最后是对优化实施结果进行反馈,根据优化实施结果与服务优化目标的比对,校验优化的效果,反馈的信息将再次输入到优化过程的起始阶段,根据上一轮优化结果与优化目标的差异或者随着环境和外部动力变化而确立的新的优化目标再次进行优化内容识别和优化过程实施,由此往复。反馈使整个优化过程成为一个稳定的闭合回路,通过不断地校验优化结果与优化目标之间的差异,使优化过程能够始终根据优化目标及其变化持续的进行。

4　研究结论

以知识治理理论为指导的公共档案馆服务优化机制符合当代公共档案馆从提供基础性公共服务向提供知识性、价值性服务转变的趋势,也体现了公共档案馆在外部技术发展、用户需求和竞争压力共同作用下,通过公共档案馆内部治理,提升自身服务能力,从而优化档案服务响应外部环境变化的现实需要。笔者构建的公共档案馆服务质量优化机制,从本质上是在知识治理框架内通过优化知识流动和传递,对档案服务优化的环境有准确的定位和理解,对外部技术发展、需求变化与社会竞争保持警觉,并据此确立优化目标。以优化目标为导向,根据选择的公共档案馆知识治理的正式机制和非正式机制,对公共档案馆各部门之间的关系进行协调,使档案服务能够与外部需求相匹配,并通过知识治理的过程推动公共档案馆服务质量优化的实施,为档案用户带来有价值的服务。公共档案馆服务质量优化机制的各组成部分都离不开对公共档案馆内外知识活动的有效治理。通过治理框架内对公共档案馆内外知识和知识活动的整合和协调,公共档案馆将具有统合组织内外知识以适应外部环境变化的能力,从而提升公共档案馆服务的价值,优化公共档案馆服务质量。

知识治理理论框架使公共档案馆服务质量优化从公共档案馆内部获得了动力和正式组织机制的支持,也由此获得了优化可持续进行的保障,而不同以往的公共档案馆服务质量的优化,只是一次性的问题解决方案。知识治理将公共档案馆服务质量优化的“外部问题”转变为公共档案馆机构知识的“内部问题”,这从根本上改变了公共档案馆服务质量优化的思路和观念。这一优化过程将公共档案馆服务质量优化、用户满意与公共档案馆内部的治理和能力提升紧密联系在一起,它提供了一套整体的优化结构框架,将知识治理的优势引入公共档案馆,通过优化馆内知识流动与创造,提升服务能力和服务质量,促使公共档案馆能更敏锐地捕捉变动中的用户需求和响应外部技术发展和竞争态势,实现公共档案馆自身的可持续发展。

参考文献:

[1] KIM Y, KANG H K, KIM E, et al. Archival information services based on social networking services in a mobile environment: a case study of South Korea[J]. Library hi tech,2014,32(1):28-49.

[2] KANG H K, PARK J H, KIM Y. A study on design and implementation of the RSS-based archival information service[J]. Journal of Korean Society of Archives and Records Management,2010,10(2):7-29.

[3] HSU F M, CHEN T Y, FAN C T. Factors affecting the satisfaction of an online community for archive management in Taiwan[J]. Program,2015,49(1):46-62.

[4] EDVARDSSON B, ENQUIST B. Quality improvement in governmental services: the role of change pressure exerted by the “market”[J]. The TQM magazine,2006,18(1):7-21.

[5] HOWZE P C. From resistance to engagement: a contact-contract action model for library instruction[J]. Reference services review,2003,31(4):329-341.

[6] BOYD A. Case study (part 2): a "fuzzy" approach to multi-channel information optimisation[J]. Aslib proceedings,2005,57(1):11－21.
[7] 王毅,魏扣. 优化用户体验的数字档案资源服务策略研究[J]. 档案学通讯,2017(1):64－69.
[8] 张巨峰. 公共档案馆用户感知服务质量影响因素研究[D]. 长春: 吉林大学,2016.
[9] 赵洋月. 国家档案馆公共服务评价体系设计与实证研究[D]. 杭州: 浙江大学,2012.
[10] 刘福东. 我国公共档案馆社会服务研究[D]. 济南: 山东师范大学,2013.
[11] 张笑宇. 以用户需求为导向的档案信息服务研究[D]. 保定: 河北大学,2012.
[12] 周咪咪. 社交媒体在档案信息服务中的应用研究[D]. 南昌: 南昌大学,2016.
[13] 詹晓琳. 基于公共档案馆视角的档案信息资源服务质量控制研究[J]. 云南档案,2011(12):34－36.
[14] 杨霞. 开放获取:综合档案馆数字档案网络化服务的重要原则[J]. 档案学通讯,2011(2):53－56.
[15] 朱兰兰. 档案信息服务质量的优化策略分析[J]. 兰台世界,2013(2):1,4.
[16] 张楠雪. 基于社交媒体的档案信息服务优化研究[D]. 长春: 吉林大学,2016.
[17] AN X, BAI W. A knowledge management framework for effective integration of national archives resources in China[J]. Journal of documentation,2017,73(1): 18－34.
[18] 张锐. 普惠与均等:公共档案馆履行职能的价值取向[J]. 档案学研究,2011(2):20－23.
[19] 朱治军. 云计算环境下的档案馆公共服务探析[J]. 兰台世界,2015(14):38－39.
[20] 薛辰. 档案馆移动服务及其模式研究[D]. 南京: 南京大学,2015.
[21] 王俐涵. 档案馆公共服务的策略研究[D]. 上海: 上海交通大学,2014.
[22] 刘子湛. 综合档案馆信息服务优化研究[D]. 哈尔滨: 黑龙江大学,2015.
[23] 王小民. 完善档案馆信息服务功能建设的实践路径[J]. 黑龙江档案,2014(6):64.
[24] 王金晶. 高校档案管理的公共服务质量优化问题研究[D]. 上海:上海师范大学,2016.
[25] 毛文涛. 谈档案信息服务质量的优化[J]. 黑龙江档案,2013(1):61.
[26] GRANDORI A. Neither hierarchy nor identity: knowledge-governance mechanisms and the theory of the firm[J]. Journal of management and governance,2001,5(3):381－399.
[27] FOSS N, HUSTED K, MICHAILOVA S, et al. Governing knowledge processes: theoretical foundations and research opportunities[EB/OL]. [2017－03－23]. http://openarchive. cbs. dk/bitstream/handle/10398/7311/2003 - governing% 20knowledge. pdf? sequence = 1.
[28] MAHNKE V, PEDERSEN T. Knowledge flows, governance and the multinational enterprise: knowledge governance and value creation[M]. London: Palgrave Macmillan, 2004:3－4.
[29] 赵俊杰,董勋勋,方厚政. 知识治理机制及实践研究综述[J]. 科技与管理,2013,15(3): 79－82.
[30] ANTONELLI C. Models of knowledge and systems of governance[J]. Journal of institutional economics,2005,1(1):51－73.
[31] 任志安. 超越知识管理:知识治理理论的概念、框架及应用[J]. 科研管理,2007,28(1):20－26.
[32] TEECE D J, PISANO G, SHUEN A. Dynamic capabilities and strategic management[J]. Strategic management journal,1997,18(7):509－533.
[33] 陈伟,潘伟,杨早立. 知识势差对知识治理绩效的影响机理研究[J]. 科学学研究,2013,31(12):1864－1871.
[34] 万里鹏. 从竞争观念演变看图书馆领域的竞争态势[J]. 图书馆杂志,2005(5):9－14.

作者贡献说明:

宋雪雁:提出论文选题和研究框架,撰写论文;
朱立香:收集整理论文资料,撰写论文;
盛盼盼:收集整理论文资料;
孙振嘉:收集论文资料,修改论文。

Research on the Service Quality Optimization Mechanism of Public Archives Based on Knowledge Governance

Song Xueyan　Zhu Lixiang　Sheng Panpan　Sun Zhenjia
School of Management, Jilin University, Changchun 130022

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper introduces the theory of knowledge governance in the optimization of the service quality of public archives, which makes the complex quality of the service optimization problem more understandable, provides more effective solutions, and improves the service quality and service ability of public archives for references. [**Method/process**] Based on the theory of knowledge governance, this paper analyzed and discussed the optimization of the service quality of public archives, and designed the optimization mechanism of the service quality of public archives. [**Result/conclusion**] By drawing on and exploring the knowledge governance mechanism, the optimization mechanism of the service quality influence factors includes five parts: optimizing the environment, optimizing the target, optimizing the internal kinetic energy (governance mechanism), optimizing the external power and optimizing the process.

Keywords: public archives　knowledge governance　service quality　optimization mechanism